

ACONSELHAMENTO PSICOLÓGICO NO SERVIÇO SOCIAL

Octávio Médici

Professor da Instituição Toledo
de Ensino.

SUMÁRIO: Os desajustamentos sociais. Possibilidades de ajustamento e reajustamento: as técnicas. Terminologia. Pressupostos do aconselhamento psicológico. Técnica do aconselhamento psicológico. Os testes psicológicos.

1. Os desajustamentos sociais

Aprendemos na Sociologia, que *estrutura social* é um sistema de relações humanas, distâncias e hierarquias, tanto numa forma organizada quanto numa forma desorganizada. (“Estrutura de Classes na Consciência Social” – Stanislaw Ossowski, pág. 22 – 1964 – Zabar Editôres),

Dentro desse conceito, podemos observar, mesmo superficialmente, que existe um profundo desequilíbrio, em nossa civilização ocidental, naquelas relações, distâncias e hierarquias, o que nos autoriza a distinguir uma *infra-estrutura* e uma *superestrutura* gerais. Mesmo dentro de cada área há um hiato entre a cultura mental e o desenvolvimento científico, intelectual e material. Este desequilíbrio e este hiato dão em resultado *desajustamentos individuais e desajustamentos sociais ou gerais, e até globais*. Os sociólogos e psicólogos norte-americanos identificam o desajustamento global como o resultado totalizado, cumulativo de milhões de casos criados pelo *retardamento cultural* (“cultural lag”). Embora distingamos desajustamentos individuais e sociais, os primeiros

não poderão ser bem entendidos e diagnosticados sem o conhecimento dos desajustamentos globais, mais ou menos restritos nesta ou naquela área. O desajustamento individual somente poderá ser bem conhecido, dentro da área ou campo em que se verificam aquelas relações, distâncias e hierarquias, e em face daquele hiato. Devemos também salientar que são inúmeros os fatores que convergem na expressão de um desajustamento: hereditários, mentais, mesológicos, econômicos, políticos, variados no espaço e no tempo. Assim, antes de focalizar o caso individual, particular, isolado, é necessário um estudo preliminar da comunidade em que se localiza o caso concreto.

Uma classificação aceitável dos desajustamentos é apresentada por *Delgado de Carvalho* em seu livro "Sociologia Aplicada". Aí o autor distingue oito categorias de desajustamentos, de acordo com a seguinte síntese:

I. Desajustamentos de condição: pauperismo, miséria.

II. Desajustamentos da mente: alienados e retardados.

III. Desajustamentos dos sentidos: cegueira, surdez, mudez.

IV. Desajustamentos de amparo: infância, velhice.

V. Desajustamentos econômicos; desemprego, greve.

VI. Desajustamentos da saúde física.

VII. Desajustamentos da conduta: conduta anti-social, delinquência, crime, suicídio, duelo.

VIII. Desajustamentos políticos: revolução, guerra.

2. Possibilidades de ajustamento e reajustamento: as técnicas

As pesquisas científicas psicológicas e sociológicas demonstram que é possível o *ajustamento*, ou seja, que

há possibilidade de evitar o desajustamento, e, ainda, que é possível o *reajustamento*, isto é, a eliminação do desajustamento, trazendo, assim, o indivíduo, ao ajustamento que deveria ter sido ou que seria desejável.

Todo desajustamento individual se considera, em tese, como perturbação, distúrbio, anormalidade psíquica, tal como uma doença ou mal físico. No campo psicológico, levamos em conta os desajustamentos de conformidade com uma graduação conhecida:

I. Desajustamentos de 1.º grau, muito comuns e até sucessivos na mesma pessoa ou no mesmo grupo; quando se referem a pessoas, denominam-se *neuroses de situação*.

II. Desajustamentos de 2.º grau, menos comuns, mais difíceis de diagnosticar, envolvendo toda a personalidade, conhecem-se pelo nome de *neuroses de caráter*.

III. Desajustamentos de 3.º grau, menos freqüentes ainda que os anteriores, portanto, de maior dificuldade de diagnóstico; de um modo genérico se chamam *psicoses*.

A eliminação das causas dos desajustamentos individuais depende, tanto quanto no caso de moléstias ou doenças físicas, do diagnóstico bem feito, ou melhor, do estabelecimento do quadro geral dos fatores do desajustamento. A eliminação das causas ou fatores não passa de uma terapêutica. Deverá haver, pois, um diagnóstico, uma etiologia e uma terapia.

O ideal seria evitar ou prevenir o desajustamento, o que se conseguiria com a **PROFILAXIA MENTAL**, que é o conjunto de ações que tem por objetivo evitar as enfermidades mentais e alterações psíquicas; tais ações consistem na luta contra as causas que determinam essas enfermidades ou alterações. Obtendo êxito no ajustamento, outro ideal seria conservar ou manter o indivíduo ajustado. Aqui entra em função **HIGIENE MENTAL**,

que é um conjunto de conhecimentos, atitudes e normas que um indivíduo ou grupo deve possuir ou cumprir para conservar o seu equilíbrio psíquico e, se possível, melhorá-lo. Entretanto, como não é viável, dentro dos padrões da civilização e cultura atuais essas duas técnicas, surgem, fatalmente, os desajustamentos. A solução de cada caso depende de diagnóstico e cura. As técnicas usadas, que possibilitam a eliminação do desajustamento são o ACONSELHAMENTO, A PSICOTERAPIA e a PSIQUIATRIA.

O esquema seguinte dá uma idéia de possibilidade geral do ajustamento do indivíduo:



Cada uma dessas técnicas de reajustamento possui uma metodologia própria de diagnóstico, embora algumas técnicas ou processos sejam comuns. O quadro abaixo permite uma visão do assunto:

<i>Técnicas de cura</i>	<i>Metodologia do Diagnóstico e do Tratamento</i>
Aconselhamento	Entrevistas Testes psicológicos Orientação
Psicoterapia	Entrevistas (sessões) Testes psicológicos Sessões de psicanálise Orientação
Psiquiatria	Entrevistas Pesquisas: entrevistas colaterais, observação indireta, inventário de atividades Exame somático: inspeção, apalpação, percussão, auscultação.

Psiquiatria	Exames de laboratórios Testes psicológicos Sessões de psicanálise Piroterapia, hidroterapia, ergoterapia, quimioterapia, oniroterapia, hibernoterapia, eletrochoque, eletronarcose, hipnose, drogas específicas. Orientação.
-------------	---

Reconhecem e proclamam os cientistas e psiquiatras que a PSICOTERAPIA é a chave-mestra do tratamento psiquiátrico, exceto nos reduzidos casos de processos infecciosos, traumáticos ou degenerativos do encéfalo.

A técnica do aconselhamento se aplica nos casos de desajustamentos de primeiro grau ou neuroses de situação, a Psicoterapia é aplicada nas neuroses de caráter e a Psiquiatria nas psicoses e neuroses profundas.

Ao assistente-social interessa bem conhecer a técnica ao Aconselhamento Psicológico e ter uma boa noção de Psicoterapia, pois a falta de psicoterapeutas e psiquiatras deve ser suprida pelo assistente-social, pelo menos para amenizar o desajustamento e para encaminhar a esses profissionais os casos mais rebeldes.

As ciências fundamentais do Serviço Social são a Psicologia e a Sociologia, devidamente entrosadas. As relações sociais se estabelecem num plano mental, daí haver necessariamente uma Psicologia Social e uma Sócio-Psicologia ou Sociologia Psicológica, estabelecendo o entrosamento e a continuidade da Psicologia com a Sociologia.

PSICOLOGIA - PSICOLOGIA SOCIAL – SÓCIO - PSICOLOGIA - SOCIOLOGIA

A Psicologia estuda as atividades do indivíduo isoladamente. A Sociologia estuda os grupos humanos. A Psi-

ciologia Social tem por objeto as atividades dos indivíduos influenciadas por outros indivíduos. A Sócio-Psicologia estuda as atividades dos grupos sociais em suas manifestações psíquicas, como um todo; é a Psicologia do grupo social, como se este fôsse um indivíduo, uma totalidade.

A ciência, entretanto, não prescreve, não pratica, não reforma. Em si, toda ciência é especulativa, limitando-se a indicar possibilidades, condições dos fenômenos ou fatos. Nesse sentido, ciência é *abstração*, valendo a característica para a Psicologia e para a Sociologia, como ciências puras.

Compete ao SERVIÇO SOCIAL passar da abstração para a *ação*, ou seja, reformar, mudar o homem, pondo em prática aquelas condições e possibilidades que as ciências psico-sociais descobrem.

O Serviço Social moderno é um conjunto de processos e técnicas com um objetivo prático específico: reajustar o indivíduo, trazer os desajustados a normalidade da vida social.

Como conjunto de processos e técnicas, o Serviço Social não é uma ciência, mas um *método*.

3 - Terminologia

A palavra "conselho" (do latim, *consilium*, ii) significa, etimologicamente, consulta, deliberação, assembléia consultiva, opinião, prudência, parecer. Na linguagem comum, além desses sinônimos, o vocábulo oferece ainda os de: aviso e admoestação. Há, entretanto, uma variedade de situações em que o termo assume a significação de crítica, elogio, encorajamento, sugestão, recomendação. Derivados da palavra, temos o verbo *aconselhar* e os substantivos *conselheiro* e *aconselhamento*. Aquêles que dá o conselho é o conselheiro. Também, muitas vezes, o conselheiro é designado pelos nomes de *assistente* ou *as-*

ssessor, para não dar a impressão de que o aconselhado fica em posição inferior. A palavra “conselheiro” dá a idéia de pessoa que opina sem que se possa contestar ou discutir sua opinião. Na administração pública se pratica muito o trabalho de *assistência* ou *assessoria*, reservando-se o nome de *conselheiro*, para membro de alguma assembléia ou “conselho”, que, por função específica, dá pareceres, emite opiniões sobre determinados assuntos, ou indica soluções possíveis, com opções, para problemas de importância geral.

Como exemplo, temos os Conselhos de Educação, de Economia, etc. O que se pratica, de maneira comum, na administração pública, se transporta para a prática psicológica, tal como veremos. No sentido de *assembléia*, *reunião de pessoas com o fim de opinar ou deliberar*, o vocábulo “conselho” tem mais propriedade, mesmo na linguagem comum. É que, vulgarmente, a pessoa que aconselha ou que se procura para opinar envolve-se, por assim dizer, numa auréola de mais respeito e consideração. Muitas vezes, essa pessoa goza de qualidade de liderança no grupo social amplo ou restrito de que faz parte. Então, essa pessoa é *consultada*, é *perquirida* sobre algo que se supõe de seu conhecimento especializado, científico, técnico ou mesmo empírico. Na realidade, porém, para existir um conselho, seja qual for o sentido da palavra, devem estar em ação duas partes, duas pessoas, dois grupos, no mínimo. É o pressuposto lógico. O conselho ou aconselhamento é portanto, efeito de uma relação social. Neste plano, empregamos o termo *aconselhamento* em Psicologia, Psicoterapia, Psiquiatria e Serviço Social. Alias, o próprio vocábulo tem um prefixo indicador de “companhia”.

4. Pressupostos do Aconselhamento Psicológico

Os pressupostos do Aconselhamento Psicológico são os seguintes, conforme se encontra na obra "The Counseling Interview", de *C.E. Erickson*;

I - relacionamento entre duas pessoas, o que se estabelece através da entrevista;

II - o entrevistador tem a responsabilidade de assistir o entrevistado, na solução de qualquer problema, inibição, conflito psíquico, frustração;

III - o interesse capital da situação é conseguir o bem-estar do entrevistado;

IV - os participantes da entrevista têm, ambos, desejo e interesse em encontrar soluções para os problemas do entrevistado.

A pessoa entrevistada recebe, durante o período de aconselhamento, o nome de *entrevistando*.

A presença de um problema, conflito, frustração já demonstra, por si, um desajustamento. No final da entrevista, encontrada a solução, é possível o reajustamento. A solução é válida, somente quando corresponde a uma realidade reconhecida pelo próprio entrevistando. O desajustamento é uma incapacidade do indivíduo, para cuidar com êxito de uma determinada situação. Desperta aqui, a necessidade do aconselhamento, ou seja, de procurar pessoa que ajudará o desajustado a buscar a solução com êxito.

No Serviço Social o entrevistador é o *assistente-social* e o entrevistando é o *cliente*.

O aconselhamento e a entrevista não se confundem embora possam ser concomitantes. Nem sempre a entrevista tem o objetivo de resolver problemas do entrevistando; pode consistir apenas numa pesquisa, coleta de informações, ou num desejo de conhecer algo. O aconselhamento é a ajuda que o Assistente-Social dá ao cliente,

por meio da entrevista, que não passa, então, de um instrumento do aconselhamento.

No trabalho social:

a) o aconselhamento é o objetivo, a finalidade;

b) a entrevista é o meio, o método, o instrumento, o caminho para alcançar aquele objetivo.

O aconselhamento é tido como eficiente, válido, no momento em que o Assistente-Social e seu cliente encontram a solução do problema. Seguir-se-á a tarefa da *orientação*, que é o processo de conduzir o cliente à normalidade da existência, de acôrdo com o que as entrevistas revelaram.

5. *Fases do reajustamento*

Do exposto se verifica, fâcilmente, que a tarefa do reajustamento pela assistência-social compreende três fases, tôdas através de entrevistas, pois é necessário, e natural mesmo, que ambos, assistente-social e cliente, participem do trabalho, em mútua cooperação mental:

I - entrevistas de conhecimento do caso, ou anamnese;

II - entrevistas de acompanhamento, em que pròpria-mente surge o aconselhamento;

III - entrevistas de orientação, ou seja, em que são traçados e cumpridos os rumos ou caminhos para o reajustamento.

Falamos em *entrevistas*, no plural, porque, de fato, em uma única, entrevista nem sempre é possível a assistência integral.

Na primeira fase, de ordinário, o assistente completa o diagnóstico do desajustamento; às vêzes, contudo, êle o completa de fato, com novos dados da segunda ou terceira fase.

É prudente, pois, que o assistente-social jamais se assegure de um diagnóstico perfeito nos primeiros contactos. Preconceitos, impressões, aparências devem ser postos de lado ou mantidos em expectativa ou suspensos. Vale aqui a palavra *prudência*, na acepção de aconselhamento.

6. A técnica do aconselhamento psicológico

O Aconselhamento é uma técnica não só empregada pelos assistentes-sociais nos desajustamentos comuns, de primeiro grau, mas também pelos psicoterapeutas e psiquiatras. Uma diferença fundamental está em que as entrevistas de anamnese, nos casos de psicoterapia e psiquiatria, se servem de *técnicas psicanalíticas*, de sondagem do inconsciente, das interbalizações do cliente, porque aqui, como se sabe, trata-se de desajustamentos profundos, inconscientes, revelados por neuróticos e psicóticos. Entretanto, para bem distinguir, e usar uma terminologia específica, prefere-se:

a) empregar o termo *aconselhamento* para se referir ao tratamento de pessoas *normais*, que possuem um obstáculo qualquer impedindo seu pleno desenvolvimento, um problema que afeta seu bem-estar, seu trabalho, seus estudos, sua atividade;

b) empregar o termo *psicoterapia* para, se referir ao tratamento de pessoas *anormais*, neuróticas ou psicóticas.

É preciso ter sempre presente que o desajustado apresenta duas características gerais, fundamentais:

- 1.^a - reação de ansiedade,
- 2.^a - indiscriminação.

Na mente ou no entendimento do desajustado, essas características constituem o que ele chama de *preocupação*. Aliás, a palavra exprime, de maneira correta, o que

se passa: “pré-ocupação”. O indivíduo preocupado é aquele que, no exercício de qualquer atividade motriz ou mental, está inconsciente ou preconscientemente dominado por um problema a ser resolvido e que, enquanto não o resolver, suas atividades não se normalizam. É a *ansiedade* reveladora da necessidade de remover as causas do distúrbio. A todo o momento, em toda a situação, o problema está presente, *ocupa posição anteriorizada*, e tudo é interpretado em face do problema pela própria pessoa preocupada. Trata-se da *indiscriminação*, também reveladora da existência do próprio obstáculo mental.

Livrá-lo da preocupação, por meio de conselhos, no sentido comum, pouco ou nada adianta. Impõe-se buscar, pesquisar os dados do problema, as causas ou fatores originários do problema, equacioná-lo, analisá-lo juntamente com a pessoa preocupada, para chegar-se a uma interpretação real e, ao mesmo tempo, *digna*, ou seja, consoante a dignidade da pessoa humana. A tarefa do assistente-social é exatamente essa, no campo psicológico.

Na técnica do Aconselhamento, os seguintes fatos devem ser anotados com ênfase:

I - *Cada cliente é um caso particular*, *sui-generis*, o que equivale a dizer, é uma *personalidade*; portanto, um problema é sempre *pessoal*. Problemas que parecem idênticos ou semelhantes em pessoas diferentes, devem ser tratados não como problemas em si, mas em função da personalidade que o carrega. É válida aqui a famosa observação “não há problema individual, mas um indivíduo que carrega um problema”. A mesma ojeriza por determinado trabalho ou pessoa, por exemplo, pode ter origem e significação diferentes de um cliente para outro. As rejeições e aceitações de ordem afetiva ou racional por parte de um indivíduo, poderão constituir casos diversos

e até de significação e interpretação opostas em outros indivíduos. Cada cliente tem sua história, que se conhece através da entrevista de anamnese, e cada história tem suas causas, sua vida própria, seus efeitos ou suas consequências. A denominação “Serviço de Casos” deve mesmo ser tomada ao pé da letra: *cada caso é um caso*.

O mundo em que vivemos tem uma estrutura altamente complexa. O homem também possui uma vida mental complexa, já porque ela é complexa por natureza, já porque evolui dentro desse mundo complexo.

Um caso é um isolamento do indivíduo dentro do quadro geral. Imagine-se, então, uma pessoa mergulhada nesse vasto e complicado campo, recebendo influências diretas ou indiretas de fluxos de tôdas as espécies, sofrendo pressões e impactos de tôdas as direções, interposta a correntes de ação e pensamento de sentidos divergentes e até contrários, solicitada ou rejeitada por correntes filosóficas, políticas, religiosas de vários matizes, premida por condições socio-econômicas inamovíveis. ... Pois bem, o Serviço Social recolhe-a, isola-a desse emaranhado, e tem à sua mão *um caso*: o indivíduo mesmo e mais as condições de seu ambiente pessoal. Tôdas aquelas forças sociais, culturais, emocionais se concentram num pequeno campo, o ambiente social do cliente. Êste revela, nas entrevistas, tão-sòmente seu ambiente pessoal, como o vê, como o sente, como o interpreta, porque o aceita ou porque o repele. Seus conflitos, seus desejos, seus interesses, seus problemas, suas frustrações e inibições se localizam nesse pequeno campo, feita a abstração de tudo o mais. Ê como se o grande número de condições e influências globais se transformasse numa constante, no meio das múltiplas variáveis do desajustamento.

O Serviço Social de Casos não alcança mesmo todo êsse vasto e complexo mundo que pode, por esta ou

aquela forma, estar influenciando num indivíduo isolado, particular. O entrosamento dos serviços sociais de caso e de grupo, condicionado às estruturas da comunidade, por mais cuidadoso que se faça, é apenas um ideal. Portanto, não tenha dúvida o assistente-social, que o desajustamento presente só lhe pode oferecer, a priori, *uma oportunidade de sucesso relativo*. Assim mesmo, a evolução cultural caminha a passos muito largos, com velocidade crescente, muito maior do que possa a mente humana evoluir ou do que podem evoluir as possibilidades e capacidades humanas individualmente. Ensina ROBERT WAELDER, professor do Instituto de Psicanálise de Filadélfia, EE. UU. (*in* "Personalidade na Natureza, na Sociedade e na Cultura", de vários autores, pág. 400, II vol., Edição Itatiaia, 1965):

"Assim, embora a totalidade das ciências sociais tenha alguma coisa a ver com os problemas de serviço social de casos, dois capítulos do conhecimento são de particular importância: a psicologia do indivíduo e as condições sociais que se apresentam na sua vida cotidiana".

II. *Cada caso particular tem um diagnóstico específico.*

No conhecimento de cada caso, torna-se indispensável levar em conta que todo indivíduo está na dependência de dois conjuntos de forças: externas e internas. As forças externas provêm do ambiente próximo ou remoto e exercem pressões tão variáveis e intensas, conforme a área psíquica atingida pelo indivíduo. As forças internas se originam da energia dos impulsos e motivos do próprio indivíduo. Os dois conjuntos se conflitam, dando uma resultante de sentido positivo ou negativo em relação ao indivíduo; são os êxitos ou fracassos, que ocasionam, então, os ajustamentos ou desajustamentos.

Na articulação das pressões internas e externas podemos distinguir as seguintes formas:

a) uma pressão exterior particular atinge o indivíduo por inteiro, globalmente, alcança todo o seu psiquismo, de modo que êle se sente dominado, primido, incapaz de enfrentar qualquer situação, mesmo de natureza diferente naquela que exerceu a pressão sôbre êle: sente-se completamente desajustado;

b) uma pressão particular exterior atinge apenas certo aspecto da atividade psíquica da pessoa, continuando ela a enfrentar com êxito situações de natureza diversa da que foi atingida pela pressão, desajustando-se, assim, apenas em relação àquele aspecto específico;

c) uma pressão exterior age menos intensamente sôbre um indivíduo, quando atinge indistintamente os outros indivíduos do mesmo grupo; o indivíduo não se sente pròpriamente desajustado, porque seu comportamento reflete o comportamento generalizado;

d) uma pressão externa particular é enfrentada com êxito pelo indivíduo, que além de equilibrá-la com suas próprias forças, pode até superá-la, e, em consequência dominar, e influir no seu grupo ou ambiente físico.

As pressões externas são de duas categorias:

a) sociológicas, oriundas das próprias condições do meio ou da conjuntura geral, tais como o desemprego, a moda, a inflação, as obrigações financeiras; quase sempre, tais pressões são de natureza econômica ou a elas ligadas;

b) psicológicas, resultantes das relações interpessoais, provindas de outras pessoas, como o temperamento, a conduta dos parentes, companheiros de trabalho, dos chefes, as atitudes que estas pessoas costumam tomar em determinadas situações, ou freqüentemente; entre as pessoas com que se relaciona o indivíduo, pode haver anormais, neuróticos, desiludidos, pessimistas, desesperados, desajustados, agressivos, tímidos, cínicos,

criminosos – e tudo isso, ou, algo disso pode exercer uma pressão positiva, ou negativa sobre o indivíduo.

Todos quantos têm um conhecimento mesmo elementar de Psicologia sabem que cada pessoa tem um modo diferente de reagir em face dos mesmos estímulos, diante das mesmas situações ou incentivos. A diversificação nas atitudes e reações é baseada, em princípio, no maior ou menor grau de sensibilidade (ou receptividade) dos indivíduos, o que se observa desde logo, nos primeiros dias do nascimento, e se intensifica ou não, de acordo com a evolução real do indivíduo. Assim, muito dêsse modo pessoal de agir, enfrentar, fugir às pressões externas tem raízes infantis, encontra seus antecedentes na história da primeira infância, e somente a Psicanálise poderia, a rigor, deslindar os casos mais graves de desajustamento. O modo pessoal de reação, o comportamento individual em cada estimulação ou situação, revela a normalidade ou anormalidade em face da vida real, aliás, muito relativamente, pois deve sempre ser pôsto em equação, dentro do diagnóstico, o grau de cultura do ambiente restrito ou amplo em que vive a pessoa. As próprias neuroses se manifestam, oferecem seus sintomas específicos ou meramente indicativos, nos momentos em que o indivíduo reage diante das pressões externas. Geralmente, os fracassos e frustrações nessas reações são semelhantes àquelas que o indivíduo teve na infância, ou, muito relacionadas a elas.

Os desajustamentos presentes, atuais do indivíduo são um prolongamento dos desajustamentos da infância. É perfeitamente compreensível que eles surgiam na infância, porque o ser humano, nessa fase, não dispõe de forças, energias e conhecimentos suficientes para resolver a maioria dos problemas que surgem e embaraçam seu desenvolvimento normal e desejável. A criança precisa de ajuda, e deve ser sempre estimulada a agir, a fazer, reagir dentro da relatividade de suas forças, capacida-

des e conhecimentos, pois, nesse processo de ajuda e encorajamento, a criança virá a desenvolver-se naturalmente, crescendo ajustada à realidade externa, em função de sua realidade pessoal, em conformidade com sua personalidade.

Verifica-se, dessa análise, dessa pesquisa do possível comportamento humano – seja da criança, adolescente ou adulto que o diagnóstico de seus problemas, de suas dificuldades ou perturbações psíquicas nem sempre é simples, fácil, pelo que, uma padronização somente poderia ser admitida nos efeitos, mas nem sempre nas causas, nos fatores, nos motivos que originam tais efeitos. Os motivos são pessoais, pertencem à personalidade, e sua pesquisa para o diagnóstico, e conseqüente terapêutica, freqüentemente é demorada e trabalhosa, exigindo a análise psicológica profunda, da qual se poderá concluir se se trata de caso de pura psicoterapia ou se se faz necessária a psiquiatria, com seus amplos e abundantes recursos modernos.

Mesmo nos casos aparentemente mais simples, o diagnóstico não terá melhor significação, se não se der a devida importância ao passado mais ou menos remoto da pessoa. Daí o relêvo das entrevistas de anamnese, que é a chave de abertura do aconselhamento, da terapêutica dos desajustamentos comuns.

Sabem os estudantes de Psicologia, principalmente os que a aplicam ao Serviço Social, que, além das pressões internas e externas em oposição, cada desajustado tem seus conflitos internos, ocasionados por choques de seus próprios motivos. Também êstes conflitos atuam nos desajustamentos, e às vezes com uma força muito mais poderosa do que a maior das pressões externas. Uma pesquisa dos motivos, desejos, necessidades, aspirações, ideais, interesses, aversões, repugnâncias, antipatias, simpatias, atrações do cliente, trazem, necessariamente,

informações precisas para um diagnóstico mais claro e preciso.

A pesquisa das seguintes perguntas são capitais para o diagnóstico de cada caso:

a) quais são os conflitos internos que perturbam o cliente;

b) quais são os motivos que realmente se chocam;

c) quais eram seus problemas na infância;

d) quais os desajustamentos mais sérios na primeira infância;

e) que problemas enfrentou na adolescência;

f) de que maneira tudo isso se liga ao desajustamento atual;

g) quais os problemas de ordem sexual enfrentados, ou perturbadores;

h) quais as rejeições sofridas em seu lar, em seu grupo infantil ou juvenil, ou na escola;

i) quais as aceitações que mereceu, nos mesmos meios;

j) quais as pessoas que exerceram maior influência positiva ou negativa no seu comportamento, nas suas atividades ou na sua conduta moral;

k) qual a extensão e profundidade de seu superego;

l) quais são as dificuldades materiais ou mentais em sua atividade atual: no trabalho, na escola, na fábrica, etc.;

m) como reage em face da moda, das novidades, do progresso;

n) quais são os divertimentos ou "hobbies" preferidos, por que prefere a êsses e não a outros;

o) como aproveita os momentos de descanso;

p) qual sua opinião a respeito do trabalho dos pais em sua educação ou em seu sustento material;

q) quais são as suas opiniões sobre fatos, acontecimentos e situações sociais e econômicas atuais, em geral, ou específicas.

A esta série de indagações, que assistente-social fará a si mesmo e buscará responder, com informações diretas ou indiretas, nas entrevistas com o cliente ou em entrevistas colaterais, poderíamos acrescentar mais indagações. Isto, no entanto, é desnecessário, porque o próprio assistente-social zeloso do caso que tem em mãos, encontrará, naturalmente, a intuição suficiente para inferir novas indagações, pelas associações que fará no decorrer da construção do diagnóstico.

Na formação do diagnóstico deve ser sempre tomada em consideração, antes de tudo, a idade real e aparente do cliente. O conhecimento das fases evolutivas da vida humana será excelente campo informativo para compreender determinadas atitudes e reações, e, em consequência, a qualidade do desajustamento.

Observados e analisados êsses dois fatos essenciais ao diagnóstico, o aconselhamento se fará de acordo com qualquer uma das técnicas usuais: *diretiva não diretiva*, ou *eclética*. Não se pode dizer qual delas é mais eficiente para proporcionar o mais rápido e melhor reajustamento. A preferência por uma das tais técnicas não pode ser generalizada, tudo dependendo de formação e das qualidades do assistente-social, assim como, ao mesmo tempo, da personalidade do cliente. A técnica é uma questão, portanto, de *ajustamento ao caso*, e não duma preferência. É imprescindível, porém, que o assistente-social tenha conhecimento profundo das três, para saber se guiar e aplicar aquela que mais naturalmente se entrosa com o caso e com o cliente.